

## **ОНЛАЙН ТА ОФЛАЙН ПРОДАЖІ**

Актуальні проблеми продажів онлайн та офлайн охоплюють різноманітні аспекти, включаючи персоналізацію, логістику, споживчий досвід, конкуренцію, технічні питання та кібербезпеку, підтримку клієнтів, мобільну комерцію, інновації та адаптацію, екологічну відповідальність, а також лояльність клієнтів.

Онлайн торгівля має безліч переваг, серед яких зручність здійснення покупок у будь-який час та з будь-якого місця, широкий асортимент товарів, економія часу, часті знижки та можливість швидкого порівняння цін. Проте є й недоліки, такі як ризик шахрайства, неможливість фізично оцінити товар перед покупкою, тривала доставка, складність повернення товарів та залежність від Інтернету.

Офлайн торгівля має кілька переваг, серед яких можливість покупців особисто оглянути товари перед покупкою, швидке отримання продуктів без очікування доставки, а також можливість отримати консультацію продавців. До недоліків можна віднести обмежений вибір товарів порівняно з онлайн-магазинами, витрати часу на поїздки до магазинів та можливі черги.

Відмінності продажів, які впливають на стратегії бізнесу та поведінку споживачів. Онлайн продажі забезпечують глобальний доступ до ринку, дозволяють зручно порівнювати ціни та асортимент, а також економлять час споживачів завдяки швидкому пошуку та покупкам з будь-якої точки світу. Водночас, офлайн продажі пропонують клієнтам можливість безпосередньо оцінити товар, отримати персональну консультацію від продавців та насолодитися фізичним досвідом покупки. Крім того, офлайн магазини можуть створювати більш глибокі емоційні зв'язки зі споживачами через атмосферу, візуальні та сенсорні стимуляції.

Персоналізація є важливим елементом як в онлайн, так і в офлайн продажах. Онлайн-продавці мають можливість використовувати великі дані для створення індивідуальних пропозицій, але стикаються з проблемами збереження приватності даних. Офлайн-магазини мають обмежені можливості для персоналізації без використання цифрових технологій.

Логістика та доставка залишаються критичними викликами. Онлайн-продавці зіштовхуються з труднощами організації швидкої та надійної доставки, особливо під час пікових періодів. Офлайн-магазини повинні підтримувати високий рівень запасів, щоб забезпечити негайну доступність товарів.

Споживчий досвід є ще однією важливою сферою. Онлайн-продавці мають труднощі з наданням інтерактивного та інтуїтивного досвіду, що може впливати на рішення про покупку. Офлайн-магазини повинні створювати

привабливу атмосферу та забезпечувати високий рівень обслуговування, щоб утримати клієнтів.

Конкуренція та ціноутворення є важливими факторами для обох форматів. В онлайн-продажах легкість порівняння цін та умов різних продавців підвищує конкуренцію. Офлайн-магазини зіштовхуються з викликами з боку онлайн-ринків, де часто можна знайти нижчі ціни.

Технічні проблеми та кібербезпека є значними викликами для онлайн-продажів, зокрема загроза кібер-атак та шахрайства, що може підірвати довіру покупців. Офлайн-магазини мають менше ризиків, пов'язаних з кібербезпекою, але стикаються з іншими загрозами, як-от крадіжки в магазинах.

Інтерактивність та підтримка клієнтів є важливими аспектами для обох форматів. Онлайн-продавці повинні забезпечити оперативну підтримку клієнтів через чат, електронну пошту або телефон. Офлайн-магазини повинні підтримувати високий рівень сервісу через безпосередню взаємодію з клієнтами.

Мобільна комерція зростає в популярності, що вимагає оптимізації мобільних платформ від онлайн-продавців. Офлайн-магазини також використовують мобільні технології для покращення обслуговування, наприклад, через мобільні додатки або платіжні системи.

Інновації та адаптація є ключовими для успіху на сучасному ринку. Онлайн-продавці постійно впроваджують нові технології, такі як AI та AR, для покращення процесу покупки. Офлайн-магазини адаптуються до нових реалій, інтегруючи свої платформи з онлайн-магазинами.

Екологічна відповідальність є важливою проблемою для обох форматів. Онлайн-продавці стикаються з викликами, пов'язаними з екологічністю доставки та упаковки, тоді як офлайн-магазини повинні впроваджувати екологічно чисті практики у своїй діяльності.

Лояльність клієнтів є ключовою метою для обох форматів. Онлайн-продавці використовують програми лояльності, акції та знижки для утримання клієнтів, але зіштовхуються з проблемою утримання довготривалих відносин. Офлайн-магазини можуть будувати довірчі відносини через особистий контакт, але мають виклики з адаптацією таких програм у цифровий формат.

### ***Список використаних джерел:***

1. Гончарук, Т. М. (2018). Досвід споживачів у цифрову епоху: онлайн проти офлайн. Український журнал маркетингу, 21(4), 97-112. DOI: 10.32620/ujm.2018.21.4.97
2. Мельник, О. В. (2020). Тенденції мобільної комерції в Україні. Журнал мобільних технологій, 8(4)
3. Іваненко, О. М. (2021). Електронна комерція в Україні: виклики та перспективи. Журнал економічних досліджень
4. Шевченко, О. Г. (2019). Логістичні аспекти електронної комерції в Україні. Логістика та управління ланцюгами постачань